



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000420243

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1072872-50.2024.8.26.0100, da Comarca de São Paulo, em que é apelante FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA., é apelada MARIA SIMONE FERNANDES PINHEIRO (JUSTIÇA GRATUITA).

ACORDAM, em sessão permanente e virtual da 33ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso, com observação. V.U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores LUIZ EURICO (Presidente) E SÁ DUARTE.

São Paulo, 30 de abril de 2025.

CARMEN LUCIA DA SILVA

Relatora

Assinatura Eletrônica

APELAÇÃO CÍVEL Nº 1072872-50.2024.8.26.0100

APELANTE: FACEBOOK SERVIÇOS ONLINE DO BRASIL LTDA.

APELADA: MARIA SIMONE FERNANDES PINHEIRO (JUSTIÇA GRATUITA)

COMARCA: SÃO PAULO - FORO CENTRAL CÍVEL

43ª VARA CÍVEL

MM. JUIZ(A) DE DIREITO: MIGUEL FERRARI JUNIOR

VOTO Nº 27.346

APELAÇÃO. PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. FACEBOOK. Ação de cumprimento de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais. Invasão da conta pessoal da autora do Instagram por hackers para prática de atos fraudulentos. Sentença de procedência dos pedidos. Apelação da ré. Relação de consumo. Conjunto probatório produzido nos autos que demonstram a falha na prestação dos serviços. Ferramentas de segurança que foram ineficazes para evitar o hackeamento da conta da apelada para a prática de crimes de estelionato. Responsabilidade objetiva da fornecedora de serviços pelos defeitos apontados na inicial (art. 14 do CDC). Ausência de excludente de responsabilidade. Reparação civil devida (arts. 186 e 927 do CC). Danos morais caracterizados. Negligência da ré que extrapola os limites da razoabilidade e do mero aborrecimento, constituindo conduta de natureza grave contra os direitos dos consumidores. Falha no sistema de segurança que expôs a autora a situação vexatória e constrangedora perante o público em geral. Fato que foi constatado por amigos que integram o grupo social da apelada. Indenização corretamente fixada em R\$ 10.000,00, pois se mostra compatível com as circunstâncias do caso em julgamento e é proporcional às consequências do fato e às condições do ofendido e do ofensor. Ônus de sucumbência corretamente distribuído pelo juízo a quo. Verba honorária. Matéria de ordem pública. Observância da regra estatuída no § 8º-A em interpretação conjunta dos §§ 2º e 8º, do art. 85 do CPC. Os valores da tabela editada pelo Conselho Seccional da OAB/SP representam meras recomendações, não vinculativas ao julgador. Alteração de ofício. Alteração de ofício. RECURSO NÃO PROVIDO, com observação.

Trata-se de recurso de apelação interposto contra

sentença proferida a fls. 207/211 e declarada a fls. 164, que julgou procedentes os pedidos para condenar a ré ao cumprimento de obrigação de fazer no sentido de restabelecer a página *hackeada* com conteúdo fraudado relacionado ao perfil da autora, tornado definitiva a tutela de urgência deferida a fls. 51/53, bem como ao pagamento de indenização por danos morais na quantia de R\$ 10.000,00, corrigidos desde a publicação da decisão, somando-se juros moratórios de 1% ao mês, desde a citação. Sucumbente, a ré foi condenada também ao pagamento das custas, despesas do processo e honorários advocatícios, fixados em R\$ 5.716,05.

Inconformada, a requerida apela (fls. 218/233). Discorrendo longamente sobre as funcionalidades da rede social *Instagram* e das ferramentas de segurança que dão suporte à rede social que administra, alega, em suma, a ausência de responsabilidade pelos fatos narrados na inicial e a inexistência do dever de indenizar, pois não houve comprovação do prejuízo. Alega que a tutela de urgência foi cumprida, de maneira que deve ser reconhecido o cumprimento da obrigação que lhe foi imposta liminarmente. Sendo assim, diante da ausência de ato ilícito, deve ser afastada a condenação que lhe foi imposta ao pagamento de indenização por danos morais, visto que não ficaram configurados. Subsidiariamente, pleiteia a redução da indenização a patamar mais razoável. Por fim, afirma que não deu causa à ação, razão pela qual não deve ser condenada ao pagamento dos ônus de sucumbência. Por tais motivos, requer a reforma da sentença.

Recurso tempestivo, preparado e contrarrazoados

(fls. 239/244).

Não há oposição ao julgamento virtual.

É o relatório.

Primeiramente, a alegação de que a obrigação imposta na decisão que deferiu a tutela provisória de urgência foi cumprida deverá ser dirimida em eventual fase de cumprimento de sentença, caso a parte autora venha alegar o descumprimento da medida liminar.

No mais, as razões do recurso preenchem os requisitos previstos nos artigos 1.007 e 1.010, incisos II e III, ambos do Código de Processo Civil. Foram trazidos à baila os fundamentos de fato e de direito do inconformismo e o pedido de reforma da sentença, permitindo seu conhecimento.

Trata-se de ação ajuizada por **Maria Simone Fernandes Pinheiro** em face de **Facebook Serviços On Line do Brasil Ltda.** visando ao cumprimento de obrigação de fazer c.c. indenização por danos morais.

Conforme relatado na inicial, a autora alega que suas contas na plataforma *Instagram* (@monnyfp e @vintangeprint)

foram invadidas por *hackers*, em 01/05/2024, os quais a utilizaram para efetuar postagens fraudulentas.

Citada, a ré impugnou a versão apresentada na inicial, nos termos da contestação de fls. 94/109. Expôs, basicamente, os mesmos argumentos deduzidos nas razões do apelo.

Dispensada a dilação probatória, o Órgão de primeiro grau julgou os pedidos procedentes por entender que os fatos constitutivos do direito da autora ficaram efetivamente comprovados.

E o entendimento da r. sentença deve prosperar, não trazendo a parte apelante elementos suficientes a ilidir seu embasamento.

Com efeito, observa-se que a r. sentença proferida pelo Juízo “*a quo*” apreciou a questão de forma objetiva e fundamentada, na medida em que proferida em conformidade com a legislação aplicável à hipótese, bem como com as peculiaridades do caso concreto.

A relação que vincula as partes deste processo é nitidamente de consumo e, exatamente em virtude das dificuldades de ordem técnica que recaem sobre a posição da parte consumidora, justifica-se plenamente a aplicação da norma do artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, com a inversão do ônus da prova e aplicação das demais regras protetivas legais.

Na verdade, é a fornecedora de produtos e serviços a detentora dos meios probatórios para o devido esclarecimento dos fatos, e o que se tem nos autos é a absoluta impossibilidade de afirmar que a ré cumpriu sua obrigação contratual de prestar os serviços com qualidade e com a segurança que o usuário espera.

As obrigações devem ser regidas pelo princípio da boa-fé contratual. Não obstante, exigem deveres secundários e anexos, como os **deveres de informação, colaboração e auxílio**. Clóvis do Couto e Silva ensina que *“os deveres de auxílio, entendidos como aquelas hipóteses em que o fim somente pode ser obtido com a cooperação mútua. Denominam-se deveres de auxílio certo tipo particular que nada tem que ver propriamente com as prestações principais, objeto do escambo”* (A obrigação como processo, Rio de Janeiro, FGV, 2013, pp.96).

Seguindo essa lógica, é possível dizer que o objeto do contrato não se resume a disponibilizar aos consumidores serviços digitais de interconexão entre pessoas e de oferta de produtos de consumo e outros aplicativos de serviços, mas também fiscalizar e monitorar as ações de perfis falsos criados *por hackers* de modo a garantir a boa prestação de serviços.

O artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor deixa claro que o fornecedor de produtos e serviços tem responsabilidade objetiva, razão pela qual responde, independentemente da existência de

culpa, pela reparação de danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação de serviços, equiparando-se àqueles todas as vítimas do evento.

Assim, o fornecedor de serviços só deixa de responder pelos danos suportados pelos consumidores quando ocorrer uma das hipóteses de exclusão de responsabilidade, nos termos do supracitado artigo 14, § 3º, da Lei Consumerista, confira-se: *“I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexiste; II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”*.

Ao contrário do que a recorrente quer fazer crer, o conjunto probatório produzido nos autos não deixa dúvidas sobre a existência de falhas nos serviços que presta aos usuários do *Instagram*, que faz parte do seu conglomerado empresarial.

Nota-se que a conta da rede social do *Instagram* da autora, foi invadida por *hackers*, os quais se valeram de seu perfil para a prática de atos fraudulentos que foram acessados e visualizados por outros usuários.

É inegável, portanto, a falha na prestação dos serviços oferecidos pela ré ao usuário da conta, lembrando-se que é seu o dever de zelar pela segurança do sistema, de forma a evitar situações fraudulentas e constrangedoras, como ocorreu.

Não se pode perder de vista que ainda que a ré disponibilize mecanismos de segurança, pelo que se vê, as ações das ferramentas não foram suficientes para banir as invasões de terceiros, que burlaram seu sistema indevidamente.

Vale ressaltar que, na hipótese, a ré é mesmo responsável não só pela necessidade de se manter a segurança da conta, como também pela necessidade de adotar medidas céleres e efetivas para evitar o acesso dos fraudadores, evitando, assim, maiores danos aos usuários vítimas da invasão. Contudo, ao que consta, a ré não teria adotado tais medidas para evitar a situação vexatória a que foi exposta a usuária, embora houvesse sido informada sobre os acontecimentos narrados.

Por outro lado, verifica-se que não consta nenhuma comprovação de haver a autora exposto seus dados e informações pessoais, inclusive senha, que pudesse permitir ou facilitar o acesso de terceiros a sua conta pessoal, que é administrada pela empresa ré.

Quanto aos danos extrapatrimoniais, o entendimento que prevalece em algumas Cortes de Justiça é no sentido de que o mero descumprimento contratual não enseja o dever do fornecedor de produtos e serviços de pagar indenização ao consumidor a este título.

Contudo, diante das circunstâncias aqui verificadas, é evidente que o dano moral, no presente caso, está caracterizado e

decorre da conduta negligente da ré, da desídia e menosprezo pelos direitos do consumidor, condutas estas que extrapolam os limites da razoabilidade, do simples aborrecimento e do mero descumprimento contratual, e prescinde de prova do efetivo prejuízo.

A demandante foi exposta à situação vexatória e constrangedora perante o público em geral, porquanto sua conta *hackeada* foi utilizada por estelionatários para aplicação de golpes contra terceiros usuários, fato que foi comunicado por amigos que integram seu grupo na rede social, versão essa apresentada na inicial e que não foi impugnada de forma específica na contestação.

Por isso, não é preciso esforço algum para reconhecer a situação de profunda angústia, frustração e sensação de descaso suportada pela autora ao ser impedida de acessar sua conta, por falha no sistema de segurança da plataforma, e cancelar o perfil falso criado pelos fraudadores.

Caracterizado o dano moral, o direito à correspondente reparação deve ser reconhecido por esta Egrégia Corte de Justiça.

Quanto ao valor da indenização, a doutrina pátria recomenda que, na apreciação de fatos desta natureza, o Magistrado avalie o caso com cautela, a fim de evitar a proliferação da indústria de indenizações, pois não se pode esquecer que a interpretação

excessivamente liberal poderá propiciar o enriquecimento indevido da parte ofendida.

Afinal, *“A indenização do dano moral “deve ser fixada em termos razoáveis, não se justificando que a reparação venha a constituir-se em enriquecimento sem causa, com manifestos abusos e exageros, devendo o arbitramento operar-se com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa e ao porte econômico das partes, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência, com razoabilidade, valendo-se de sua experiência, e do bom-senso, atendo à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso. Ademais, deve ela contribuir para desestimular o ofensor a repetir o ato, inibindo sua conduta antijurídica”.* (RSTJ 137/486 e STJ-RT 775/211).

O Desembargador Yussef Said Cahali, em sua obra *“Dano Moral”*, São Paulo: Editora RT, 1998, p. 529, lecionou que *“inexistindo no CDC regra específica estabelecendo os parâmetros da fixação dos danos morais, o seu quantum há de ser estipulado segundo os princípios informadores da liquidação do dano moral em geral, substancialmente segundo o prudente arbítrio do juiz”.*

Esse entendimento está de acordo com o que afirma o Magistrado Antônio Jeová Santos, na obra *“Dano moral indenizável”*, São Paulo: Editora RT, 2003, p. 175: *“Regular a indenização do dano moral (...) deve deixar-se uma margem à valoração judicial, que permita*

transpor, em mais ou em menos, os reguladores indicativos que a lei possa estabelecer”.

É certo que não existe cálculo matemático para o seu arbitramento, mas o *quantum* deve guardar correspondência com a gravidade do fato, com as condições econômicas da vítima e do causador do dano, evitando-se, de um lado, o enriquecimento sem causa, atentando-se, de outro, ao fator de desestímulo para novas práticas ilícitas.

Vale dizer, o valor da indenização deve, então, obedecer aos critérios ressarcitório e punitivo.

Posta a questão nesses termos, o valor fixado em R\$10.000,00 (dez mil reais), reputado excessivo pela apelante não merece nenhum reparo, pois se cuida de quantia suficiente para tornar indene a ofendida, bem como para inibir a repetição da conduta negligente por parte da demandada. Ademais, está de acordo com o padrão adotado por esta Colenda Câmara, em casos análogos.

A regra de distribuição do ônus de sucumbência também não comporta modificação, eis que a autora se sagrou vencedora em todos os pedidos iniciais, em conformidade com a súmula n.º 326, do C. STJ.

Desse modo, cabe à requerida arcar com a

integralidade do ônus de sucumbência.

Por outro lado, a fixação dos honorários no valor de R\$ R\$ 5.716,05, a toda evidência, configura-se excessivo no caso em questão.

Observe-se, a propósito, segundo a diretriz do intérprete soberano da legislação federal, que a tabela organizada pelo Conselho Seccional da Ordem dos Advogados do Brasil *“tem natureza meramente orientadora e, por tal motivo, não vincula o julgador, devendo o valor dos honorários advocatícios ser fixado de acordo com o caso concreto”*. (STJ, AgInt no REsp. 1.888.020/GO, rel. Min. Ricardo Villas Bôas Cueva, j. 14.02.2022).

Ao que se extrai do texto legal do art. 85, §§8º e 8ºA, do CPC, os valores da tabela editada pelo Conselho Seccional da Ordem dos Advogados do Brasil representam meras recomendações, não vinculativas ao juiz.

Consigne-se que a matéria relativa à imposição do ônus de sucumbência é de ordem pública, permitindo alteração de ofício pelo magistrado.

Por esses motivos, os honorários advocatícios devem ser fixados em 20% sobre o valor da condenação, quantia suficiente para remunerar condignamente o trabalho desenvolvido pelo



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

patrono da autora, já considerado o não provimento da apelação da ré.

Diante do exposto, pelo meu voto, **NEGA-SE PROVIMENTO AO RECURSO, nos termos acima explicitados.**

CARMEN LÚCIA DA SILVA
Relatora